

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI

Jurusan Komunikasi Pemasaran
Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi
Semester Genap 2011/2012

STRATEGI HUMAS SUKU DINAS PERHUBUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI JAKARTA BARAT

Devi Roulina 1200983396

Abstrak

Penelitian ini **bertujuan** untuk menjelaskan strategi kehumasan Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat, menjelaskan hambatan pada strategi kehumasan Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat, dan memberikan solusi kepada humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dalam meningkatkan pelayanan angkutan umum di Jakarta Barat.

Metode penelitian ini, menggunakan penelitian kualitatif untuk menganalisis permasalahan yang ada dengan penyajian informasi data dari pihak internal Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dan melalui analisis hasil pengamatan lapangan (*field observation*), wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pihak internal Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat dan pihak eksternal yang menggunakan jasa angkutan umum, dan melalui sumber pustaka yang berkaitan dengan bahan penulisan skripsi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan strategi yang dilakukan humas Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat sudah dijalankan oleh pihak internal Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Barat namun masih belum optimal.

Simpulan, tingkat pelayanan jasa transportasi angkutan umum juga masih belum optimal karena sebagian besar pengguna jasa angkutan umum merasa tidak nyaman dalam menggunakan transportasi angkutan umum yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: masalah kriminalitas masih tinggi, tindakan arogan dari si pengemudi angkutan umum sehingga dapat menimbulkan kekhawatiran dan dapat membahayakan keselamatan penumpang angkutan umum.

Kata Kunci: strategi humas, pelayanan